
memoria **2012**
instituto para la calidad turística española

memoria **2012**
instituto para la calidad turística española

Edita Instituto para la Calidad Turística Española

Coordina Departamento de Comunicación ICTE

Maquetación y diseño ICTE

índice

05_Presentación

Editorial
Estructura del ICTE
Referencia Histórica
Junta Directiva
Presidencia

11_Áreas Funcionales

Normalización
Comunicación
Formación
Área Técnica
Delegaciones Territoriales

26_Actos y Eventos

Entrega Anual Q
Entrega de Banderas
Entrega de Certificados
Firma de Convenios

31_Establecimientos 2012



presentación

editorial

Un año más, llega a vosotros la memoria de actividades del ICTE, fruto de la actividad y el esfuerzo que el Instituto ha venido desarrollando a lo largo de 2012.

Este 2012 se presentaba como un año lleno de dudas y miedos, a causa de las expectativas negativas en cuanto a la recuperación económica del país en todos sus sectores, especialmente el turístico, marcado por continuos recortes económicos y cifras poco alentadoras.

En este contexto, la tónica general seguía siendo la misma, colaboración público-privada en todos los aspectos para conseguir salir cuanto antes de una crisis que está dejando marcado un país cuyo principal motor económico es el turismo.

Durante este año hemos llevado a cabo todos los esfuerzos necesarios para conseguir que las inversiones en Calidad Turística continúen siendo la línea de trabajo por la que apostar en todas nuestras actuaciones, como herramientas de diferenciación y optimización en el empresariado turístico.

Desde el ICTE hemos animado a todos los empresarios e instituciones públicas a que continúen creyendo en la calidad como valor diferencial, al mismo tiempo que hemos unido fuerzas para trasladar al Ministerio de Turismo un mayor apoyo y promoción nacional e internacional para afianzar el liderazgo español como referente mundial en Calidad Turística, ya que sin este apoyo nos jugamos el futuro del proyecto y de la Marca "Q", porque se necesita que ésta sea reconocida y reconocible.

Con estas premisas seguiremos avanzando en fortalecer la "Q" porque como todos sabemos, el ICTE es uno de los mejores modelos de colaboración público-privada, pionero en el mundo y uno de los mayores activos del sector, siendo un modelo que ha funcionado y sigue funcionando perfectamente, de ahí que nuestro sistema sea reclamado por diferentes países.

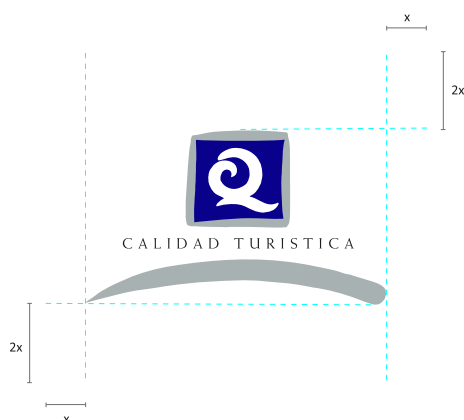
Y desde aquí quiero agradecer a todos los que durante este año han trabajado y colaborado estrechamente con el instituto y animarles a seguir en esta línea constante de crecimiento.

estructura

El Instituto para la Calidad Turística Española es una Entidad de Certificación de Sistemas de Calidad especialmente creados para empresas turísticas.

El instituto es un Organismo español, privado, independiente, sin ánimo de lucro y reconocido en todo el ámbito nacional, formado por las asociaciones empresariales e instituciones de ámbito nacional, representantes de distintos subsectores turísticos que han desarrollado y están implantando Sistemas de Calidad Turística, creando las siguientes normas:

- Agencias de viaje
- Azafatas
- Balnearios
- Camping
- Campos de Golf
- Alojamientos Rurales
- Estaciones Náutico Deportivas
- Convention Bureaux
- Estaciones de Esquí y Montaña
- Espacios Naturales Protegidos
- Empresas de Tiempo Compartido
- Guías de Turismo
- Hoteles y Apartamentos Turísticos
- Ocio Nocturno
- Oficinas de Información Turística
- Palacios de Congresos
- Patronatos de Turismo
- Playas
- Restaurantes
- Transporte Turístico por carretera
- Turismo Activo
- Turismo Industrial



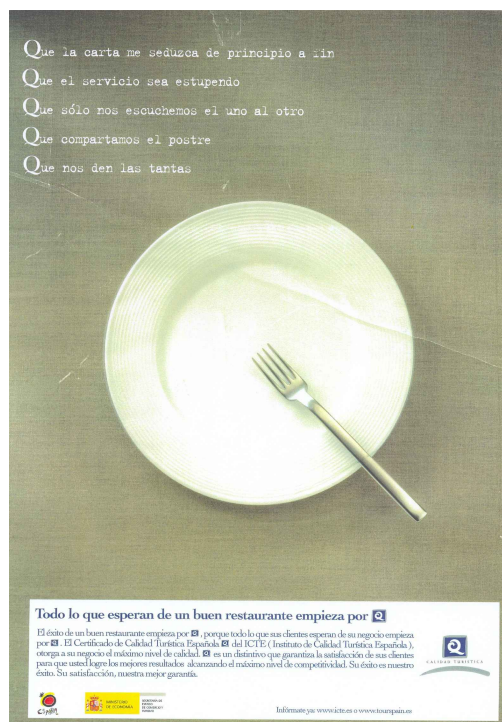
El ICTE tiene su sede central en Madrid y está estructurado en diferentes áreas funcionales:

- Dirección General
- Normalización
- Relaciones Institucionales y Comunicación
- Formación
- Área Técnica

referencia histórica

Hasta el momento de la constitución del ICTE seis sectores habían desarrollado su propio Sistema de Calidad y en todos existía un órgano gestor del Sistema, que tenía como objetivo básico trabajar en la mejora de la calidad de su propio sector.

Estos sectores creyeron en la conveniencia de la creación de un ente gestor único, con carácter intersectorial, que velara por la adecuación de los objetivos comunes, permitiendo un ahorro considerable de esfuerzos y reforzando la coherencia del Sistema de Calidad Turístico Español, facilitando finalmente la credibilidad y la promoción necesaria a la Marca de Calidad Turística Española. Nació de esta manera el ICTE, que fue definitivamente constituido el 14 de abril del año 2000.



junta directiva



presidencia

Miguel Mirones

Preside el Instituto para la Calidad Turística Española desde Marzo de 2003.

Como presidente del ICTE establece acuerdos con otras administraciones nacionales, autonómicas y empresariales. Asimismo representa al instituto en foros, congresos y ponencias que se desarrollan en el ámbito turístico.

Mirones preside además la Asociación Nacional de Balnearios y la comisión de Sanidad y Políticas Sociales de la CEOE nacional, y es Vicepresidente del Consejo de Turismo de CEOE España.

Es vicepresidente de los miembros afiliados de la Organización Mundial del Turismo (OMT), miembro del Consejo Español de Turismo, tesorero de la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT); además es miembro de la Junta Directiva de AENOR; forma parte de la Mesa de Calidad Turística Española, y del Comité ISO para el turismo y participa en distintos foros y organizaciones sobre materia turística, tanto a nivel nacional como internacional.



áreas funcionales

normalización



Normalización Nacional

En el año 2012 se suman dos nuevas normas, la UNE 302001 para turismo industrial y la 189002 para azafatas y personal de apoyo a la organización.

Durante este año se han desarrollado también la modificación de normas, como el caso de la revisión sufrida en la UNE 189001, abriéndose el campo de aplicación a las actividades de las Empresas Organizadoras Profesionales de Congresos y sumándose el compromiso de adquirir pautas que garanticen a sus clientes que los servicios ofertados siguen un riguroso sistema de gestión.

La aparición de la nueva norma UNE 302001 de Turismo industrial y la 189002 Azafatas y personal de apoyo a las organizaciones, son claros ejemplos de compromisos con la normalización voluntaria de éstas actividades turísticas y el compromiso por desarrollar normas para subsectores con un claro enfoque turístico en España.

En la actualidad con 22 normas publicadas y asociadas a la marca Q Calidad Turística somos un ejemplo para otros países, que ven en nosotros, un claro caso de éxito.

El compromiso de los equipos de trabajo en materia de normalización turística moviliza cada año a centenares de expertos del mundo empresarial, de instituciones como universidades, asociaciones de usuarios, plataformas del mundo de la accesibilidad universal, comunidades autónomas y todos los agentes vinculados a la actividad turística para que tras acuerdos consensuados se redacten los requisitos que regulan voluntariamente la calidad turística en España.

normalización

Normalización Internacional

El ICTE crece internacionalmente al mismo tiempo que el Comité ISO TC228 se consolida y aumenta año a año su escenario normativo de manera sostenible.

ISO TC 228 sigue siendo la referencia mundial. Los empresarios españoles tienen en el ICTE el principal impulsor y gestor de los trabajos internacionales de primera mano, puesto que consolidamos nuestro liderazgo con 6 de los 10 grupos internacionales de trabajo.

2012 ha sido año de continuo trabajo para la consolidación de los proyectos normativos, defendiendo muy valientemente los intereses empresariales españoles para desarrollar los futuros requisitos de las futuras normas básicas ISO del mundo turístico que defenderán la prestación del servicio en nuestro sector.

La normalización internacional, entendida como una prolongación de la experiencia nacional con las normas UNE y la marca Q Calidad Turística, pretende ser el escaparate mundial para el sector turístico que demuestre que no tan solo se desarrollan políticas encaminadas al aseguramiento de la calidad en la prestación del servicio al cliente sino que también se trabaja arduamente para que sean utilizadas como herramientas de gestión turística a nivel mundial.

El Instituto ha seguido trabajando en su continuo y duro mandato de desarrollar su actividad internacional en materia de normalización, manteniendo el desarrollo de toda la actividad ligada a la gestión administrativa y de análisis de contenidos para los intereses nacionales sectoriales aun en esta dura situación socioeconómica.

ICTE gestionó los Grupos de trabajo internacionales, WG2, el WG4, el WG5, el WG6, el WG8 y el WG9 así como la participación, en mayo, durante el plenario del TC 228 en Corea del Sur donde España reafirmó su voluntad de seguir apostando por la normalización solicitando también el compromiso de todos los países que forman el plenario.

El panorama internacional quedaría de la siguiente manera:

1 Comité Técnico Internacional (ISO TC228)

10 Grupos de trabajo Internacionales

3 Grupos de Proyectos especiales

Liderazgo de España

Presidencia y Secretaría del ISO TC 228

Coordinación y secretaria de 6 Grupos de Trabajo

Coordinación de 1 Grupo de Proyecto



comunicación

2012 se consolida como el año más social del Instituto.

A través de nuestros perfiles en las redes sociales, tanto establecimientos certificados con @QCalidad Turística como asociaciones del sector, medios de comunicación sectoriales o compañeros de profesión nos acompañan para seguir potenciando y promocionando nuestros establecimientos con @QCalidad Turística y dando difusión a sus #promociones y #ofertas.

De igual forma, las noticias más destacadas sobre turismo y calidad turística se hacen eco en nuestros perfiles, por lo que os animamos a todos a conectaros al ICTE.

La dinámica para las publicaciones de establecimientos certificados en nuestros perfiles es que los establecimientos certificados con la Q de Calidad Turística nos informen de las promociones que vayan a publicar en sus perfiles sociales y nosotros les daremos cobertura en los nuestros, estableciendo un feedback entre sus promociones con nuestros seguidores.

Por otro lado, la organización de los eventos más representativos como la Entrega anual de certificados “Q”, entrega de Banderas en el Ministerio, acciones de reconocimiento en comunidades autónomas, ferias y jornadas siguen siendo los ejes principales de actuación del departamento.



 /QCalidadTuristica

 @QCalidad



comunicación

En 2012 el departamento generó una repercusión económica en prensa de más de 4,5 millones de euros derivado de la actividad del envío de noticias y generación de contenido en medios de comunicación.

Acciones promocionales derivadas tanto del Instituto como de las administraciones y empresas del sector, dirigidas al público final, han servido para incrementar el valor que los usuarios dan a la Marca "Q".

Audiencia: 50.000
Difusión: 12.500
Valor Pub: 155,0 €

NEXOTUR
Periodico Profesional de la Nueva Agencia de Viajes

Ago-2012

Sección: -
Pág.: 60

ESPACIO: 73 cm2
PORCENTAJE: 8%
PERIODICIDAD: Semanal

Audiencia: 58.000
Difusión: 6.786
Valor Pub: 433,2 €

Diario de Jerez

28-Ene-2012

Sección: Local
Pág.: 28

ESPACIO: 335 cm2
PORCENTAJE: 27%
PERIODICIDAD: Diaria

Audiencia: 10.900
Difusión: 34.580
Valor Pub: 1.888,7 €

c7

28-Ene-2012

Sección: Sociedad
Pág.: 22

ESPACIO: 200 cm2
PORCENTAJE: 31%
PERIODICIDAD: Semanal

Mirones advierte de que 'sin todos nos jugamos el futuro'

El recorte de la partida de Turismo fijada en los Presupuestos Generales del Estado preocupa al presidente del Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE). Así, nos jugamos el futuro nacional e internacional de la 'Q' de Calidad Turística, ya que esta marca, propiedad



MELI MIRONES



La Playa de la Costilla lleva años luciendo la certificación Q de calidad turística.

Cuatro playas de la localidad con la Q de calidad turística

La Costilla acaba de renovar la marca que tienen Puntales, Punta Candor y Rompido.

F.J.F. / ROTA

El Ayuntamiento ha recibido en la última edición de la Feria Internacional de Turismo (Fitur), que se celebró la semana pasada en Madrid, una nueva certificación Q de calidad turística para La Costilla, una playa que ha venido haciendo esta distinción en los últimos años junto a

las de Puntales, Punta Candor y Cherrillo-Rompido.

El Gobierno municipal destacó ayer que esta renovación "pone de manifiesto el esfuerzo permanente que año tras año realiza el Ayuntamiento por mantener los mejores niveles de calidad en el litoral". Según explicó, "esta certificación sirve de elemento diferenciador y decisivo a la hora de que los clientes elijan sus destinos, así como garantía, entre otros aspectos, el control de los servicios de seguridad, salva-

mento, ocio, vigilancia de agua, información, limpieza, accesibilidad y chiringuitos; al mismo tiempo que tiene en cuenta condiciones higiénicas, los niveles de calidad medioambiental su arena y aguas, y la gestión de elementos naturales".

En palabras del Gobierno local, "estas marcas de calidad ponen en valor la oferta de un municipio turístico como Rota, que tiene playas entre sus principales cursos turísticos".



Premios Q de Calidad entregados en el marco de Fitur

El restaurante El Pote, en Las Palmas de Gran Canaria, ya tiene un premio más para colocar en su vitrina. Durante la reciente clausura de la Feria Internacional de Turismo (Fitur) en Madrid, recibió el galardón Q de Calidad por los méritos contrados por este establecimiento grancanario que se ha convertido en un referente gastronómico de la capital. El premio lo recogió el periodista Francisco Montesdeoca, que aparece en la foto agachado delante del grupo.

comunicación

Ferias

El Instituto participa a lo largo del año en las principales ferias turísticas, con el fin de promocionar y dar a conocer los establecimientos certificados con la Marca “Q” así como los beneficios y ventajas del Sistema de Calidad Turístico Español.

Aprovechando la confluencia de los agentes turísticos más representativos de cada muestra, el ICTE mantiene reuniones y firma acuerdos de colaboración que faciliten y ayuden el conocimiento de la “Q”, creando al mismo tiempo sinergias profesionales y alcanzando gran repercusión en medios de comunicación.

Reunión en Fitur con la Viceconsejera de Turismo del Gobierno Vasco



Reunión en Fitur con la Consejera de Turismo de Menorca



INTUR
XVII Feria Internacional del turismo de interior

22-25 noviembre 2012

www.feriavalladolid.com

comunicación

Jornadas y ponencias

El Instituto participa activamente en decenas de jornadas y ponencias a lo largo del año.

Estas jornadas suponen un valioso intercambio de experiencias y la actualización de conocimientos entre todos los agentes implicados en actividades de Turismo, al mismo tiempo que suponen focos de interacción para generar nuevos escenarios de trabajo y expansión de la "Q".



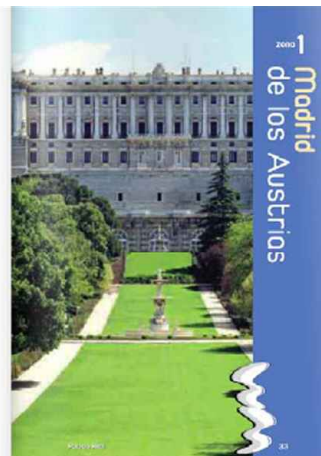
El Presidente del ICTE, en la III Cumbre del Turismo, organizado por el Consejo de Turismo de CEOE



El Presidente del ICTE en el primer debate del foro del Grupo Correo Gallego sobre el futuro del turismo

comunicación

Diversas acciones y acuerdos de promoción han servido para incrementar el valor que los usuarios dan a la Marca "Q".



Colaboración con guía turística "Walking Madrid" en la edición Invierno 2012. Inserción y difusión del ICTE



Firma de acuerdo de colaboración para la inserción de la "Q" en los establecimientos turísticos que se anuncian en Groupon, empresa de referencia en el mundo online

formación

Durante el 2012, además de las actividades habituales de formación de auditores y consultores, el Área de Formación de ICTE ha puesto en marcha el I Curso Superior en Auditoría y Consultoría de Calidad Turística en colaboración con la Universidad Rey Juan Carlos.

El ICTE ha decidido unirse a la Universidad Rey Juan Carlos I y a diferentes entidades colaboradoras, para crear un curso superior innovador, eminentemente práctico y orientado a dotar a los participantes de una serie de conocimientos que, hasta el momento, no habían sido incorporados al sistema universitario español.

Se ha concebido como un curso de formación de postgrado universitario con una duración de 195 horas (24 ECTS). Su objetivo fundamental es, a través de diferentes módulos, de visitas técnicas a empresas, de participación en auditorías de calidad y del desarrollo de un proyecto final de consultoría de calidad turística, capacitar tanto a recién titulados como a profesionales que quieran orientar su carrera profesional en el ámbito de la consultoría y auditoría o en departamentos de calidad en empresas turísticas que cuenten o deseen contar con un sistemas de calidad.



Curso Superior en Auditoría y Consultoría de Calidad Turística

Presentación

El Curso Superior en Auditoría y Consultoría de Calidad Turística ofrece una oportunidad única a los estudiantes que deseen especializarse en la gestión de la calidad turística, un sector en constante crecimiento y con gran demanda de profesionales.

La Universidad Rey Juan Carlos ha desarrollado este curso en colaboración con el Instituto de Calidad Turística Española (ICTE), una entidad que promueve la excelencia en la gestión de la calidad turística.

A través de diferentes módulos, de visitas técnicas a empresas, de participación en auditorías de calidad y del desarrollo de un proyecto final de consultoría de calidad turística, se capacitará a los estudiantes para que puedan desempeñar con éxito su labor profesional en el sector turístico.

El curso se imparte en modalidad presencial, con una duración de 195 horas (24 ECTS).

El curso se imparte en modalidad presencial, con una duración de 195 horas (24 ECTS).

El curso se imparte en modalidad presencial, con una duración de 195 horas (24 ECTS).

El curso se imparte en modalidad presencial, con una duración de 195 horas (24 ECTS).

El curso se imparte en modalidad presencial, con una duración de 195 horas (24 ECTS).

El curso se imparte en modalidad presencial, con una duración de 195 horas (24 ECTS).

El curso se imparte en modalidad presencial, con una duración de 195 horas (24 ECTS).

El curso se imparte en modalidad presencial, con una duración de 195 horas (24 ECTS).

El curso se imparte en modalidad presencial, con una duración de 195 horas (24 ECTS).

El curso se imparte en modalidad presencial, con una duración de 195 horas (24 ECTS).

El curso se imparte en modalidad presencial, con una duración de 195 horas (24 ECTS).

El curso se imparte en modalidad presencial, con una duración de 195 horas (24 ECTS).

El curso se imparte en modalidad presencial, con una duración de 195 horas (24 ECTS).

El curso se imparte en modalidad presencial, con una duración de 195 horas (24 ECTS).

El curso se imparte en modalidad presencial, con una duración de 195 horas (24 ECTS).

El curso se imparte en modalidad presencial, con una duración de 195 horas (24 ECTS).

El curso se imparte en modalidad presencial, con una duración de 195 horas (24 ECTS).

El curso se imparte en modalidad presencial, con una duración de 195 horas (24 ECTS).

El curso se imparte en modalidad presencial, con una duración de 195 horas (24 ECTS).

El curso se imparte en modalidad presencial, con una duración de 195 horas (24 ECTS).

El curso se imparte en modalidad presencial, con una duración de 195 horas (24 ECTS).



www.urjc.es
www.calidadturistica.es

www.urjc.es

www.calidadturistica.es

www.urjc.es

www.calidadturistica.es

www.urjc.es

www.calidadturistica.es

www.urjc.es

www.calidadturistica.es

www.urjc.es

www.calidadturistica.es

www.urjc.es

www.calidadturistica.es

www.urjc.es

www.calidadturistica.es

www.urjc.es

www.calidadturistica.es

www.urjc.es

www.calidadturistica.es

www.urjc.es

www.calidadturistica.es

formación

Otra de las novedades del 2012 ha sido la colaboración del ICTE con la Escuela de Organización Industrial (EOI) en el desarrollo de los Planes de Formación para la Excelencia, una iniciativa pionera en la que el Ministerio de Industria, Energía y Turismo y el Fondo Social Europeo a través de la Escuela de Organización Industrial y los distintos socios locales, han aportado los fondos necesarios para crear estos programas de consolidación de empresas con cursos gratuitos para los empresarios.

Dentro de estos programas, el Área de Formación ha sido la encargada de diseñar, dirigir e impartir el curso de “Excelencia en la Gestión Turística”, con una duración de 32 horas lectivas y 100 horas de tutorías. En este curso, basado en el modelo EFQM, se han tratado aspectos como el liderazgo, la gestión de los servicios, marketing y tecnologías, gestión de las personas, etc. En 2012 se han realizado ediciones de este curso en Vigo, Las Palmas, Coruña, Arcos de la Frontera y Chiclana.

Por último, destacar el Convenio firmado con la dirección general de Turismo de La Rioja para el desarrollo de acciones para la implantación de la norma “Q” para Turismo Industrial en las Bodegas de dicha Comunidad Autónoma. Este proyecto, subvencionado al 100% por el Gobierno de La Rioja, se ha llevado a cabo a través de unas acciones formativas dirigidas a facilitar la formación al personal de las bodegas y proporcionarle las herramientas necesarias para poder implantar la norma de turismo industrial y posteriormente estar en condiciones de certificarse con la marca “Q” de Calidad Turística. El plan formativo comenzó con unos cursos formación, continuó con una formación online y concluyó con unas visitas técnicas en el mes de diciembre de 2012.



área técnica

Apuesta por la Calidad y la Diferenciación

Cerca de 2100 establecimientos turísticos ostentan a cierre de año la marca Q Calidad Turística.

Las Comunidades Autónomas de Galicia y La Rioja son las que en mayor medida han apostado por la diferenciación y la calidad de su oferta turística a lo largo del 2012: en ambas Comunidades esta apuesta decidida se traduce en sendos incrementos entorno al 6% en el número de empresas certificadas por el Instituto.

Por otro lado, ha sido patente la buena acogida que referenciales de servicio como la novedosa norma UNE 302001:2012 “Turismo Industrial” han tenido; son ya 11 las organizaciones que, poco después de la publicación de esta norma, han certificado su sistema de gestión de calidad en el servicio de visitas turísticas (en todos los casos, en bodegas).

También la publicación de la norma europea UNE EN 15565 “Requisitos para la prestación de programas de formación y cualificación profesional de guías de turismo” ha derivado en la primera certificación en este ámbito, concretamente en la ciudad de Valencia; y lo mismo ha ocurrido con la norma UNE 188005: 2009 Ocio Nocturno, frente a la que han logrado la certificación Q Calidad Turística las tres primeras organizaciones enmarcadas en este ámbito (todas ellas en Galicia). Por su parte, un 17% es el porcentaje en el que ha crecido el número de Instalaciones Náutico-Deportivas que durante este año 2012 ha obtenido la conformidad del Instituto frente a la norma UNE 188004: 2009, y un 62% el referente a Empresas de Turismo Activo frente a la norma UNE 188003: 2009.

Un año más, el ICTE ha superado la auditoría de acreditación por ENAC frente a la norma UNE-EN-ISO 45011, cumpliendo con los requisitos técnicos exigidos y con aquellos relativos a la política de transparencia e independencia aplicada a cada uno de los procesos de trabajo del Instituto.

(consultense los detalles de la acreditación en www.enac.es).



área técnica

Proyecto Consignos

Tras tres años de trabajo técnico, el ICTE concluye con éxito el proyecto CONSIGNOS para el diseño y desarrollo del primer avatar animado en LSE (lengua de signos española) para la atención a clientes con necesidades especiales en el ámbito alojativo.

Este proyecto piloto, para cuyas pruebas se ha contado con la colaboración del Hotel Intur Palacio San Martín de Madrid, ha obtenido recientemente el Premio Europeo de Responsabilidad Social Empresarial.

El Proyecto Consignos ha sido desarrollado conjuntamente con Indra, la Universidad Politécnica de Madrid, la Universidad de Castilla La Mancha (UCLM), la Fundación Estatal de Personas Sordas (CNSE) y Ambiser, y está enmarcado en el Plan Avanza del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.



área técnica

La Marca "Q", entre los esquemas internacionales reconocidos por Best Western

En junio de 2012 Best Western, desde su central de Phoenix (USA) confirma, tras los trabajos realizados por el ICTE conjuntamente con Best Western España, el reconocimiento de la Marca Q Calidad Turística dentro de su política, implantada a nivel internacional, "Best Western for a greener World".

El reconocimiento del esquema Q supone la automática concesión del distintivo propio de la compañía Best Western "Green Icon Label" para aquellos hoteles que ostenten la marca Q Calidad Turística.

Otros esquemas reconocidos por Best Western para la obtención de su etiqueta verde son, entre otros, Green Globe (USA), Green Leaf (China) o Qualmark Green (Nueva Zelanda).

Impulso a la certificación de grupos

Durante el año 2012 se realizó la cuarta revisión de la segunda edición del MAA-PRO-37- AUD- 08 Procedimiento de Auditoría Multisite, incorporando al mismo la posibilidad de que los entes gestores de playas y espacios naturales protegidos que cumplieran con unas determinadas barreras de entrada pudieran acogerse al mismo; el objetivo de esta revisión no era otro que facilitar los trámites burocráticos a realizar e incentivar la agrupación de emplazamientos gestionados de una manera similar por una misma organización de cara a la auditoría, eliminando procesos que no aportasen valor añadido.

Al cierre del ejercicio, 7 ayuntamientos de toda España, agrupando a un total 33 playas, se habían acogido a esta modalidad, mientras que 12 espacios naturales protegidos se encontraban en trámite.



área técnica

Nuestros clientes recomiendan el Sistema de Calidad Turística

En la encuesta realizada durante 2012 a nuestros clientes sobre el proceso de planificación, auditoría y certificación de la Marca Q Calidad Turística, el ISC (índice de satisfacción del cliente) obtenido respecto al grado de satisfacción global del proceso asciende a un 4.50 sobre 5. Por su parte, en la pregunta "Recomendaría este sistema a este establecimiento" alcanzamos unos resultados muy positivos, con un índice de recomendación de 4.7 sobre 5.

Por otro lado, cabe destacar la buena opinión que nuestros clientes tienen sobre el personal auditor seleccionado, cuya valoración de competencia técnica se sitúa en un 4.61 sobre 5.



Delegaciones Icte

Las Cámaras de Comercio se consolidan como un modelo empresarial conjunto y capaz de acoger de forma eficaz las distintas delegaciones territoriales ICTE repartidas por prácticamente todas las Comunidades Autónomas.

En Marzo de 2012 se sumaba a la red de Delegaciones ICTE la Cámara de Comercio de Ciudad Real, convencida de que la calidad en el turismo es una apuesta de futuro, y situando el número de Delegaciones Territoriales ICTE en 22.





actos y eventos

Entrega anual Q

Año tras año, el ICTE congrega con motivo de Fitur, uno de los actos más representativos de la Feria, la Entrega Anual de Certificados "Q".

Con la presencia de la Secretaria de Estado de Turismo, el Insituto reconoce y apoya la labor de todas las empresas e instituciones que año tras año se suman al Sistema de Calidad Turístico Español, así como a todos los que se animan a renovar su certificación y hacer de ella un mejora continua por la que apostar en busca de la diferenciación y el trabajo bien hecho.



Esta entrega, que celebra anualmente en el marco de FITUR, contó con la presencia de la Secretaria General de Turismo de la Xunta de Galicia, del Consejero de Educación, cultura y turismo del Gobierno de La Rioja, del Viceconsejero de Economía de la Junta de Comunidades de Castilla la Mancha, los Directores Generales de Turismo de la Comunidad Valenciana, Canarias, Castilla la Mancha, Extremadura, La Rioja, Navarra y País Vasco y el subdirector de la Agencia Catalana del Turismo.

Entrega b^{anderas}

La Entrega Oficial de Banderas "Q" tiene como objetivo principal el reconocimiento a los ayuntamientos por su esfuerzo en la implantación del Sistema de Calidad Turístico Español.

El 5 de Junio de 2012, celebramos en el Salón de Actos del Ministerio la V edición de esta entrega, que contó con la presencia del Ministro de Industria, Energía y Turismo, la Secretaria de Estado de Turismo, Directores Generales de Turismo, Alcaldes y Concejales de 82 Consistorios representando a 9 Comunidades Autónomas que recibieron el distintivo que acreditaba a 174 playas y 12 instalaciones náutico deportivas con la Marca "Q".



Foto de Familia con el Minisistro de Industria, Energía y Turismo, la Secretaria de Estado de Turismo, Directores Generales de turismo de varias comunidades autónomas, el presidente del ICTE y el director general del ICTE

Entrega certificados

A petición de establecimientos o administraciones públicas, el ICTE organiza, conjuntamente con cada uno de ellos, las entregas de certificados, placas o banderas acreditativas de la "Q".

Con estos actos, el ICTE estrecha lazos de unión con empresarios y administraciones a la vez que pone en valor el esfuerzo constante y el duro trabajo que supone la certificación.

Consejeros y Directores Generales de Turismo, Alcaldes y concejales, así como empresarios y profesionales del sector se suman a estos actos que cuentan con una gran repercusión mediática local y nacional.



Entrega de Banderas "Q" en Valencia



El Consejero de Educación, Cultura y Turismo del Gobierno de la Rioja, la Directora General de Turismo del Gobierno de la Rioja y el Director General del ICTE en la entrega y descubrimiento de la "Q" al Hotel Arrope, en La Rioja..



Entrega de diplomas "Q" a empresarios de Castilla y León con motivo de la Feria INTUR.

firma convenios

Convenios

Con la firma de estos convenios, el ICTE busca el continuo apoyo y refuerzo de la Calidad Turística Española, a través de su marca de referencia, la "Q".

El ICTE se compromete a la extensión y difusión del Sistema de Calidad Turístico Español (SCTE) entre las empresas y administraciones turísticas del sector, así como apoyo técnico y formación a las empresas y los profesionales del sector, así como otras acciones que deriven en la expansión y consolidación del Sistema de Calidad Turístico Español y la Marca "Q".



Firma del convenio entre el Ministerio de Industria, Energía y Turismo, a través de Turespaña y el ICTE, el pasado 26 de Julio de 2012

Establecimientos Q

	Andalucía	Aragón	Asturias	Baleares	Canarias	Cantabria	Castilla la Mancha	Castilla y León	Cataluña	Ceuta	Comunidad Valenciana	Extremadura	Galicia	La Rioja	Madrid	Melilla	Murcia	Navarra	País Vasco	TOTAL
Alojamientos Rurales																				165
Autocares de Turismo																				6
Balnearios																				39
Campings																				23
Campos de Golf																				8
Conversion Bureaux																				11
Espacios Nat. Protegidos																				23
Estaciones de Esquí																				12
Hoteles y Alojos Turísticos																				478
Instalac. Náutico deportivas																				14
Ocio nocturno																				3
Of. de Informa. Turística																				139
Paradores de Congresos																				12
Patronato de turismo																				9
Playas																				174
Servicios de Restauración																				642
Ser. turist. de intermediación																				312
Tiempo compartido																				0
Turismo activo																				13
Turismo Industrial																				11
Guías de turismo																				1
TOTAL	324	66	75	65	91	49	88	96	159	4	238	32	247	18	118	1	85	73	266	2095

2012



Instituto para la Calidad Turística Española

C/ Raimundo Fernández Villaverde, 57

28003 Madrid

t 91 533 10 00

f 91 597 09 45

info@icte.es

www.icte.es - www.calidadturistica.es - www.calidadturistichoy.es